



Dienstleistungscharta

Seniorenwohnheim Robert Prossliner Stiftung – Auer

Was Sie über uns wissen sollten

Diese Zeilen richten sich an alle (zukünftigen) Bewohnerinnen und Bewohner. In **einfacher, klarer und verständlicher Sprache** möchten wir Ihnen erläutern, was Sie bei uns erwartet und wie das tägliche Leben in unserem Haus gestaltet ist. Unser Ziel ist es, dass Sie sich bei uns **sicher, respektiert und gut begleitet** fühlen.

Wie lebe ich hier?

- Sie wohnen in einem **Einzel- oder Doppelzimmer** mit eigenem Bad und Notrufanlage. Die Wahl des Zimmers wird vor der Heimaufnahme gemeinsam besprochen und kann – sofern möglich – auch später auf Ihren Wunsch hin geändert werden.
- Während der **Kurzzeitpflege** steht Ihnen immer ein Einzelzimmer zur Verfügung.
- Als Dauergast haben Sie – nach Möglichkeit – die Gelegenheit, Ihr Zimmer **persönlich einzurichten und zu gestalten**, damit es Ihrem Geschmack entspricht und Ihnen ein Gefühl von zuhause vermittelt.
- Unser Haus verfügt über **helle Gemeinschaftsräume, einen geräumigen Innenhof, eine schöne Parkanlage**, eine von der „Lebenshilfe“ geführte Bar sowie verschiedene Rückzugsmöglichkeiten, die Sie jederzeit nach Ihren Bedürfnissen nutzen können.
- **Besuche sind täglich herzlich willkommen.** Wir bitten Angehörige und Besucher jedoch, die Mittagsruhe zu respektieren – eine kleine Ruhepause („a raschterle“) trägt zum Wohlbefinden aller bei.

Essen & Alltag

- Unsere Köche bereiten für Sie **abwechslungsreiche, altersgerechte Mahlzeiten**, die täglich frisch in unserer Küche zubereitet werden. Je nach Jahreszeit stehen ein **Sommer- und ein Wintermenü** zur Auswahl.
- **Diäten und besondere Ernährungsbedürfnisse** werden selbstverständlich berücksichtigt und in Zusammenarbeit mit dem Diätdienst des Sanitätsbetriebs Bozen individuell abgestimmt.
- Auf Wunsch können die Mahlzeiten auch im Zimmer eingenommen werden. Gleichzeitig freuen wir uns sehr, wenn Sie gemeinsam mit den anderen Bewohnern im Speisesaal essen – das gemeinsame Essen fördert den Austausch und das Miteinander.
- Der Tagesablauf orientiert sich an Ihren **persönlichen Gewohnheiten und Bedürfnissen**, bietet jedoch auch eine verlässliche Struktur. Jede Bewohnerin und jeder Bewohner hat die Möglichkeit, **aktiv oder auch passiv** an den verschiedenen Freizeitangeboten teilzunehmen.

Wenn ich Hilfe brauche

- **Rund um die Uhr** ist qualifiziertes Pflegepersonal im Haus anwesend.
- Sie erhalten **Pflege und Betreuung entsprechend Ihrem persönlichen Bedarf** und Ihrer aktuellen Situation.
- Die ärztliche Betreuung erfolgt durch unsere **Hausärzte** und – bei Bedarf – durch **Fachärzte**.
- Therapien (z. B. Physiotherapie) werden nach ärztlicher Verordnung oder nach individuellem Bedarf angeboten, der vom Fachpersonal sorgfältig erhoben und begleitet wird.

Darf ich mitentscheiden?

Ja, selbstverständlich.

- **Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Gewohnheiten sind uns wichtig.**
 - Sie dürfen jederzeit Fragen stellen, Vorschläge machen oder auch **Nein sagen**.
 - Wir beziehen Sie – und auf Wunsch auch Ihre Angehörigen – **aktiv in Entscheidungen ein**, die Ihr Leben im Haus betreffen.
-

Ihre Rechte

Sie haben insbesondere das Recht auf:

- Würde, Respekt und die Wahrung Ihrer Privatsphäre
 - Selbstbestimmung im Alltag
 - Information über Pflege, Betreuung und Leistungen
 - Soziale Kontakte und Teilhabe am Gemeinschaftsleben
 - Begleitung, Fürsorge und Unterstützung **bis zum Lebensende**
-

Wenn etwas nicht passt

- Bitte sprechen Sie uns jederzeit an – **mündlich oder schriftlich**. Gerne erklären wir Ihnen persönlich, wie Sie Ihre Anliegen, Wünsche oder Rechte mitteilen können.
 - Jede Rückmeldung wird **ernst genommen, vertraulich behandelt und bearbeitet**.
-

Aufnahme in unser Haus

- Jede Person kann einen Antrag auf Aufnahme an unser Seniorenwohnheim stellen.
 - Langzeitaufnahmen erfolgen, sobald ein freier Platz verfügbar ist.
 - Die Vergabe der Heimplätze richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Vorgaben des Landes Südtirol. Dabei werden persönliche Situation, Pflegebedarf und soziale Aspekte berücksichtigt.
 - Personen mit Wohnsitz im Einzugsgebiet des Heims werden vorrangig berücksichtigt.
 - Kurzaufenthalte sind nach individueller Vereinbarung möglich.
 - Gerne informieren wir Sie und Ihre Angehörigen persönlich über Ablauf, Voraussetzungen und notwendige Unterlagen.
-

Kosten – kurz erklärt

- Die Kosten für den Aufenthalt richten sich nach den geltenden Tarifen und gesetzlichen Vorgaben.
- Je nach persönlicher Situation können **Tarifbegünstigungen** vorgesehen sein.
- **Die Abrechnung erfolgt monatlich** und ist transparent und nachvollziehbar.
- Für genaue und individuelle Informationen stehen Ihnen unsere Mitarbeiter im Sekretariat jederzeit gerne zur Verfügung.

Kontakt

Seniorenwohnheim Auer – Robert Prossliner Stiftung

Sekretariat

Montag–Freitag: 08:00–12:00 | 14:00–17:00

Truidn 11 – 39040 Auer

Tel.: 0471 816700

E-Mail: info@prosslinerstiftung.it

PEC: robertprosslinerstiftung@pec.it